


REGARD NEUF SUR...

CE QUE LES ARTISANS CANADIENS DE LA CULTURE VEULENT QUE VOUS SACHIEZ

2015 : L'ANNÉE DES
COMPORTEMENTS
RESPONSABLES

N|A|T|I|O|N|A|L
Partenaire sûr. Regard neuf.™

SONIC
BOOM



« L'INTERNET NOUS OFFRE
MAINTENANT UN MOYEN
EXTRAORDINAIRE DE
PRÉVOIR LES TENDANCES
ET DE COMPRENDRE NOTRE
CULTURE »

Le Cabinet de relations publiques NATIONAL, la plus grande firme conseil en relations publiques au Canada, et Sonic Boom, Créateur d'expérience client, ont collaboré avec reddit, « la une de l'Internet », pour réaliser une étude sur les principaux thèmes et valeurs qui suscitent les discussions et le partage d'opinions en ligne. Les résultats de cette étude vont aider les entreprises et les organismes à mieux comprendre les croyances émergentes sur lesquelles se fondent les décisions que les Canadiens prennent tous les jours. Ces décisions ont trait tant aux produits qu'ils achètent, aux causes qu'ils défendent (ou aux situations qu'ils dénoncent), qu'à leurs activités de sensibilisation ou de mobilisation.

Nous vous présentons **Regard neuf sur...**, le premier d'une série de rapports qui seront publiés annuellement.

En tant que communicateurs, nous cherchons à mieux comprendre nos publics et à prévoir les tendances. Dans cette ère numérique, nous visons à imprégner le tissu social des communautés virtuelles des marques, des produits et des services de nos clients. Nous souhaitons faire vivre nos campagnes de sensibilisation et de plaider de manière organique, le tout dans un marché où tant les acteurs que les causes à défendre sont de plus en plus nombreux.

Les dirigeants d'entreprise aspirent à se tenir à l'affût de la culture d'Internet et des besoins de leurs publics, sans cesse en évolution, afin de s'assurer de la pertinence de leurs modèles d'affaires. Les personnes qui s'intéressent à la culture d'Internet cherchent à mieux comprendre son incidence sur notre société ainsi que la manière dont elle influe sur la nature des relations.

Internet est loin d'être un univers chaotique. En fait, derrière chaque nouvelle idée, chaque nouveau mème¹, chaque communauté et chaque mouvement, il y a des êtres humains. Motivée par un ensemble distinct de croyances et de valeurs communes, l'activité en ligne dépeint la façon dont les gens voient le monde et oriente leurs réponses vers des situations et des marques. Alors, comment expliquer que certaines marques sont vénérées en ligne, pendant que d'autres ne semblent pas pouvoir faire quoi que ce soit correctement? Se dégage-t-il un modèle perceptible quant aux raisons expliquant la naissance de certaines tendances? Pourquoi certaines idées deviennent-elles des mèmes, alors que d'autres sont éphémères? Est-il possible d'avoir un aperçu de l'avenir en prenant connaissance des conversations échangées en ligne aujourd'hui?

Avec toutes ces questions en tête, nous avons commencé à analyser les modèles dominants du discours en ligne, afin d'identifier les systèmes de valeurs et de croyances sous-jacents, qui déterminent comment les publics les plus influents en ligne se sont comportés dans divers contextes.

Pourquoi étudier le discours dominant sur Internet?

Permettant un niveau d'échange d'information, d'idées et de points de vue jusqu'alors sans pareil, l'Internet joue un rôle critique dans la définition de tendances et la mobilisation de l'opinion publique. Dans cette nouvelle réalité, participer aux conversations en ligne dans n'importe quel contexte donné peut s'avérer un avantage concurrentiel pour toutes les entreprises et pour tous les organismes.

¹ Un mème est [traduction] « une idée, un comportement ou un style qui se transmet d'une personne à une autre au sein d'une culture ». Un mème sert de vecteur d'idées et de symboles culturels, qui peuvent se transmettre d'un esprit à un autre, par l'intermédiaire d'Internet, dans le cas présent.

INTRODUCTION

Tirer parti de reddit.com

Au cours des dernières années, reddit.com est devenu l'une des communautés les plus influentes sur Internet, à l'origine de nombreux phénomènes, allant de mêmes liés à la culture populaire à des campagnes mondiales. Souvent considéré comme « la une de l'Internet », reddit est consulté par les adeptes précoces dans le domaine de la technologie, par les technophiles et par les artisans de la culture. Ce site Web a attiré l'attention de certaines des personnalités les plus en vue dans le monde, qu'il s'agisse d'artistes, d'écrivains, de politiciens ou de dirigeants. En effet, Bill Gates, Barack Obama, Arnold Schwarzenegger, Sir David Attenborough, Chris Hadfield et de nombreuses autres célébrités ont participé à des discussions en direct sur reddit, dans l'espoir d'influer sur l'opinion publique quant à divers enjeux et quant à diverses campagnes.



The screenshot shows a Reddit post titled "[AMA Finished] I am/je suis Chantal Hébert" by user chantalantoine. The post includes a note: "Je peux répondre en français ou en anglais. If you ask in English I ll answer in that language." and has 123 comments. Two comments are visible: one from user pierluc asking about the PQ leadership race, and another from chantalantoine explaining the difficulty of imagining a future referendum.

En 2014, la journaliste Chantal Hébert a répondu aux questions des redditeurs.

L'an dernier, reddit a attiré plus de 731 millions de visiteurs originaires de partout dans le monde, dont plus de 7,4 millions de Canadiens chaque mois, dont la visite a duré plus de 18 minutes en moyenne. Ces données sont stupéfiantes!

L'analyse des propos échangés dans le monde virtuel, plus particulièrement sur reddit, nous permet de prendre connaissance du contenu de milliers de conversations tenues en ligne sur divers sujets – allant de la religion à la technologie, en passant par la politique et les soins de santé – et de regarder les données ainsi obtenues à travers le prisme des sciences sociales. Cet exercice nous permet d'identifier les systèmes de valeurs et de croyances émergents, qui définissent les communautés; de savoir ce que les internautes racontent sur les marques, les produits et sur les industries; et d'évaluer l'incidence que des événements auront sur la perception du public.

Voici quelques exemples intéressants, qui illustrent bien l'influence que reddit exerce sur Internet :

- Grâce au soutien de la communauté reddit, l'humouriste Louis C.K. a vendu du contenu en ligne dont la valeur s'élève à plus de un million de dollars.
- En 2009, reddit a lancé la plus grande opération d'échange de cadeaux de Noël à l'échelle mondiale. En 2013, reddit s'enorgueillissait de compter 117 956 participants à cette opération, issus de 160 pays; la valeur des cadeaux ainsi échangés et des frais d'expédition y afférents frôlait les 4 millions de dollars.
- En 2012, reddit a joué un rôle influent quant à l'opération « Blackout » (fermeture temporaire des sites Web) pour protester contre le projet de loi *Stop Online Piracy Act* aux États-Unis. Parmi les autres participants, figuraient Google et Wikipédia.
- La communauté reddit sensibilise la population, amasse de l'argent et mobilise des ressources pour diverses causes importantes : 600 000 \$ pour soutenir l'enseignement public; 185 000 \$ pour la reconstruction d'Haïti; 65 000 \$, amassés en 24 heures, pour un orphelinat au Kenya; mobilisation d'une collectivité, qui commande de la pizza pour venir en aide à une personne dans le besoin; 30 000 \$ pour une personne atteinte de cancer en phase terminale et ainsi de suite.
- Compte tenu de l'importance de la présence que reddit assure sur Internet et de l'influence qu'exerce cette plateforme, il est possible de tirer parti de cette communauté, que ce soit en l'utilisant comme voie d'accès à la cyberculture actuelle ou comme outil permettant d'identifier les tendances futures.

2015 sera l'année des comportements responsables

Afin de comprendre les croyances et les valeurs dominantes en émergence au pays, nous avons identifié et analysé plus de 20 000 conversations de Canadiens s'exprimant sur reddit, sur des sujets ayant trait aux gouvernements, aux affaires et à la société en général.

En nous concentrant sur les trois thèmes susmentionnés, nous avons pu identifier les tendances émergentes en matière de culture de la consommation. En effet, les membres de la communauté reddit ont discuté de milliers de sujets, allant des décisions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) aux activités des entreprises, en passant par les leaders politiques et par les personnes ayant influé sur leur quotidien. Malgré la diversité des sujets que nous avons analysés, un seul fil conducteur s'est démarqué : les comportements responsables.

Pour les membres canadiens de la communauté reddit, les « redditeurs », avoir un comportement responsable signifie faire preuve d'impartialité lorsque l'on est en position de pouvoir. Dans ce contexte, les redditeurs critiquent souvent les gouvernements et les législateurs, à qui ils reprochent d'abuser de leurs pouvoirs et d'accorder injustement certains privilèges à certains groupes ou individus.

Avoir un comportement responsable, c'est aussi respecter un code moral et avoir le sens des responsabilités, sur les plans personnel et social. Une norme plus rigoureuse s'applique aux personnes en position d'autorité ou de pouvoir, qui sont jugées en conséquence.

L'impartialité et le sens des responsabilités, auxquels il est fait référence ci dessus, donnent tout son sens à la notion de comportement responsable dans l'esprit des redditeurs, dont bon nombre sont des artistes, des technologues et des acheteurs précoces, à l'avant-garde de notre culture. En 2015, les déclarations et les activités des entreprises, des personnes et des gouvernements perçus comme ayant du pouvoir vont être évaluées à l'aune des comportements responsables.

RETHINKING TECHNOLOGY

Nous avons d'abord retenu et analysé des milliers de conversations en ligne pertinentes quant aux redditeurs; ces conversations portaient sur une vaste gamme de sujets, comme les gouvernements et la politique, l'économie, les entreprises et les marques, la société et la culture. Notre processus prévoyait d'abord l'identification des 50 « sous-reddits » (sous-communautés se consacrant à divers sujets sur reddit.com) les plus populaires parmi les redditeurs canadiens. Dans ces 50 « sous-reddits », nous avons identifié les 50 sujets ayant suscité le niveau d'engagement le plus élevé au cours des 12 derniers mois, ce qui nous a amenés à retenir 2 500 sujets et plus de 20 000 commentaires.

Nous avons ensuite identifié les modèles et avons interprété le sens des mots qu'utilisaient les redditeurs pour communiquer les uns avec les autres. Cet exercice nous a permis d'identifier les valeurs, les croyances et les caractéristiques sous-jacentes aux perceptions des consommateurs. Nous avons aussi pu comprendre comment l'activité en ligne façonne le discours et les relations dans diverses industries, pour ensuite établir les points de référence qui ont servi à la prévision des tendances futures.

1. Impartialité

1.1 Les consommateurs vont être particulièrement sensibles aux perceptions de collusion entre les entreprises et les gouvernements.

Alors que la collusion alimente de manière continue le débat au sein de la communauté reddit, elle est aussi nettement perçue comme un frein à l'innovation. Il en est ainsi parce que, dans divers secteurs du milieu des affaires canadien, les « redditeurs » croient que les lois et les règlements sont souvent adoptés dans le but de protéger les intérêts des entreprises établies, ce qui place les entreprises plus petites ou plus jeunes dans une situation difficile quand vient le temps de concurrencer efficacement les modèles d'affaires, les produits et les services existants. Aux yeux de la communauté, cette situation crée un environnement qui freine toute innovation. À cet égard, les secteurs souvent cités en exemple sont les télécommunications, le divertissement ainsi que le domaine bancaire et des finances personnelles.

L'une des raisons pour lesquelles les redditeurs canadiens se passionnent autant pour l'innovation est qu'ils y voient une responsabilité du milieu des affaires. Lorsqu'il y a entrave à l'innovation (en raison du caractère restrictif des politiques publiques, par exemple), cela devient un enjeu en matière d'équité, ce qui a une incidence défavorable sur la réputation des intervenants en cause. Par exemple, les redditeurs vont suivre de près le débat actuel sur la technologie de rupture de Uber et les réactions des divers gouvernements.

Sujet
d'actualité

Télécommunications – Absence d'esprit de concurrence

Bien que les redditeurs canadiens soient mécontents que Verizon n'ait pas réussi à faire son entrée sur le marché canadien, ils sont encore plus contrariés par l'inertie du gouvernement à créer de la concurrence dans le secteur des télécommunications. Les membres de la communauté reddit croient de plus en plus que la plupart des entreprises de télécommunications canadiennes sont heureuses de conserver la position qu'elles occupent sur le marché.

1.2 Les consommateurs vont se préoccuper du traitement que les entreprises réservent à leurs employés, car cet élément témoigne de leur sens de la responsabilité sociale.

Les consommateurs veulent savoir que les entreprises avec lesquelles ils font affaire sont progressistes, inclusives et justes sur le plan social. Si ces valeurs se traduisent en actions et si les employés eux-mêmes peuvent en témoigner, elles auront une incidence favorable sur la réputation des entreprises.

Sujet
d'actualité

Commerce de détail – Les détaillants qui profitent de leurs employés

La question de la disparité salariale est au cœur des discussions, le secteur du commerce de détail étant pointé du doigt en raison de ses pratiques considérées comme étant « peu responsables ». Les redditeurs croient que les plus grands détaillants « contournent le système » en embauchant des employés à temps partiel, au salaire et aux avantages le plus bas possible, et en leur faisant faire l'équivalent des heures à temps plein. Cette situation entraîne une perception défavorable à l'égard de certains détaillants et crée une culture de « plaisir coupable » - où les acheteurs se sentent mal à l'aise d'affirmer publiquement qu'ils ont acheté des produits chez un détaillant donné.

2. Sens des responsabilités, sur les plans personnel et social

2.1 Vos publics vont se préoccuper de ce que vous faites des privilèges et du pouvoir que vous détenez (en tant que dirigeant ou en tant qu'entreprise).

Les entreprises devraient commercialiser leurs produits et services de manière responsable et éthique. Cette constatation est particulièrement évidente dans les secteurs des soins de santé, de la finance et de l'énergie, où les consommateurs vont s'attendre à ce que les entreprises fassent leur éducation en utilisant des résultats de recherche fondée sur des données probantes et sur des renseignements scientifiques. Ils vont également vouloir que les entreprises commentent ouvertement les contestations des bienfaits de leurs produits et services plutôt que de refuser d'en reconnaître l'existence.

De plus, les consommateurs vont suivre de près les activités de lobbying des entreprises, plus particulièrement si elles ont une incidence directe sur l'accès des consommateurs à l'information. La neutralité d'Internet va demeurer un sujet d'actualité ici. Par exemple, on va continuer de porter une attention très particulière aux entreprises de télécommunications et aux entreprises médiatiques, qui pourraient être tentées de limiter l'accès des consommateurs à leurs services, en se livrant à la pratique du lissage² ou à d'autres pratiques similaires.

Produits pharmaceutiques – Tout est une question d'accès

Les consommateurs qui s'expriment sur reddit se préoccupent de la question de l'accès équitable aux traitements et aux médicaments. La plupart d'entre eux reconnaissent que les sociétés pharmaceutiques devraient être compensées de manière équitable pour des années de recherche et développement, mais ils estiment également qu'elles devraient offrir gratuitement ou à faible coût les médicaments aux personnes moins favorisées.

Sujet
d'actualité

Produits pharmaceutiques – Une obligation morale d'éduquer les consommateurs

Les redditeurs ont une perception commune selon laquelle les sociétés pharmaceutiques diffusent de manière sélective les renseignements sur les produits et sur les possibilités de traitements. Dans les conversations publiques, on fait souvent allusion aux contraintes que la réglementation impose aux sociétés pharmaceutiques en matière de divulgation des renseignements aux Canadiens; toutefois, les redditeurs croient également qu'étant donné que ces entreprises évoluent dans le domaine des sciences de la vie, elles sont tenues de respecter une norme plus rigoureuse en matière de responsabilité – elles ont entre autres l'obligation de contribuer à l'éducation des Canadiens en matière de santé et de bien-être.

Sujet
d'actualité

Finances personnelles – La population s'endette plus qu'elle n'a besoin de le faire

Les conditions de prêt établies par les banques sont perçues de manière négative, plus particulièrement lorsqu'il est question de prêts hypothécaires personnels. Les redditeurs se préoccupent du fait que les institutions financières proposent aux consommateurs des conditions amenant ces derniers à avoir un niveau d'endettement supérieur à ce que leur permettent leurs revenus. Cette situation entraîne une flambée des prix sur le marché immobilier, ce qui pourrait faire en sorte que les consommateurs seraient incapables de respecter leurs obligations en cas de hausse des taux d'intérêt.

Sujet
d'actualité

Énergie – Les gouvernements prennent des décisions au détriment des consommateurs

Tout en saluant le fait que les gouvernements déploient des efforts pour développer des sources d'énergie renouvelables, les redditeurs croient qu'il doit y avoir un meilleur plan de transition et qu'il est nécessaire que l'on se préoccupe davantage de la répartition des frais entre les producteurs d'énergie, les organismes gouvernementaux, les contribuables et les consommateurs.

Sujet
d'actualité

¹ « Pratique du lissage » est l'expression qui désigne l'augmentation ou le ralentissement intentionnel, de la part des fournisseurs d'accès Internet, de la vitesse pour ce qui est de la diffusion du contenu.

2.2 Les gens vont se fier beaucoup plus les uns aux autres au cours de l'année à venir, tout en réduisant leurs attentes à l'égard des gouvernements.

Cette année, les redditeurs vont se sentir investis d'un sens de la responsabilité personnelle encore plus grand pour ce qui est de s'intéresser et de contribuer à des enjeux ayant une incidence sur leur pays ou sur leur collectivité. Qu'il s'agisse d'amasser de l'argent pour une personne atteinte d'une maladie, de faire pression sur le gouvernement afin qu'il fasse preuve de neutralité ou d'organiser la plus grande opération d'échange de cadeaux de Noël du monde, des groupes représentant divers publics vont de plus en plus s'unir pour susciter des changements positifs au sein de la société. Cette situation est principalement attribuable à la perception émergente selon laquelle il est impossible de se fier aux gouvernements et aux dirigeants pour prendre des décisions dans l'intérêt supérieur de la nation et de la population.

Fait intéressant, nous croyons que cette tendance va intensifier les pressions sociales exercées sur les Canadiens en 2015 afin qu'ils s'engagent dans une cause; dans un même ordre d'idées, l'absence d'engagement va être perçue comme un signe d'absence de responsabilité personnelle.

Sujet
d'actualité

Télécommunications – Les préoccupations relatives à la neutralité d'Internet incitent les redditeurs à agir

L'influence qu'exercent les lois américaines sur le Canada constitue une préoccupation importante pour les redditeurs canadiens, plus particulièrement en ce qui a trait à la neutralité d'Internet. Ces derniers s'inquiètent de la probabilité de plus en plus grande que les fournisseurs d'accès Internet canadiens copient le modèle américain et s'adonnent à la « pratique du lissage », où les partenaires (comme Netflix, Google, Amazon) qui paient davantage reçoivent un traitement privilégié et se voient offrir plus de bande passante. En effet, cette façon de faire transforme Internet, qui est ouvert, en système de diffusion de contenu contrôlé.

Pour défendre la neutralité d'Internet, bon nombre de redditeurs unissent leurs forces et agissent de concert avec d'autres membres de leurs collectivités locales afin d'exprimer leurs inquiétudes auprès du CRTC. Il s'agit là d'un bon exemple de citoyens qui agissent en fonction d'une baisse de la confiance envers le gouvernement quant à sa capacité d'agir de manière indépendante et dans leur intérêt.

2.3 Les entreprises qui favorisent et soutiennent l'entrepreneuriat vont être valorisées.

Les redditeurs estiment que l'innovation est la responsabilité des entreprises et qu'elle constitue un facteur de succès important pour la prospérité; il en va de même pour l'entrepreneuriat. Faisant moins confiance aux gouvernements pour soutenir les nouvelles entreprises, les divers groupes vont se tourner vers le secteur privé pour créer des occasions d'affaires pour les petites et moyennes entreprises. En conséquence, la communauté va avoir une perception positive des sociétés qui réussissent à faire la promotion de l'entrepreneuriat.

Sujet
d'actualité

Finances personnelles – Un appui aux banques qui aident les entrepreneurs

Les consommateurs expriment des sentiments favorables à l'égard des institutions financières du pays qui aident les entrepreneurs et qui en font la promotion. Par exemple, les banques qui aident directement des entrepreneurs suscitent des commentaires très positifs quant aux services offerts à leurs clients, quant à leurs produits, voire à leur éthique.

NOUS SUITONS CONCOM

Dans un monde où il ne suffit plus d'acheter quelque chose, mais où il est plutôt préférable d'adhérer à quelque chose, la compréhension des tendances émergentes dans les systèmes de valeurs des consommateurs peut jouer un rôle important pour ce qui est d'établir la réputation d'une entreprise. Cette compréhension peut nous faire prendre une voie jamais empruntée auparavant ou peut-être jusqu'ici sous-utilisée. Elle peut également orienter les réactions à certaines situations et faire en sorte que les enjeux soient gérés de manière à établir des relations avec les publics plutôt que de s'aliéner ces derniers.

De plus en plus, les valeurs motivent les décisions d'acheter des biens et des services ou de défendre des marques ou la réputation d'une entreprise. Le fait de comprendre où s'inscrivent ces valeurs peut permettre aux dirigeants d'entreprise de trouver un terrain d'entente et d'arrimer les valeurs de leur organisation à celles du public.

Au bout du compte, nous croyons qu'en 2015, les entreprises qui comprennent comment évoluent les croyances et les valeurs de leurs publics seront en mesure d'établir des relations plus profondes et plus durables, et de créer des liens plus émotionnels avec leurs clients, existants et potentiels. Cela est d'autant plus vrai que les entreprises qui saisissent [l'importance d'un comportement responsable dans leurs activités](#) (y compris les communications institutionnelles et la responsabilité sociale) seront davantage en mesure de se rapprocher de leurs parties prenantes sur le plan des valeurs et de prendre part au dialogue sur une base continue, plutôt que d'avoir à choisir le moment opportun pour y participer.



N|A|T|I|O|N|A|L

Partenaire sûr. Regard neuf.^{MC}

SONIC
BOOM

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec
Doris Juergens, associée et vice-présidente nationale, Stratégie,
Cabinet de relations publiques NATIONAL
djuergens@national.ca